



Mevrouw drs. E.I. Schippers
Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

19 maart 2013

Ons nummer

2013 0215 U

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief Inspectie voor de
Gezondheidszorg 2012

Geachte mevrouw Schippers,

Afgelopen jaar ontving ik ruim 15 000 klachten en 29 000 telefoontjes van burgers, bedrijven en instellingen, waarvan 89 klachten de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) betreffen; dat is een stijging van 287% ten opzichte van 2011. Deze klachten en signalen geven mij een goed beeld van wat er beter kan in het openbaar bestuur in Nederland en wat daarbij van belang is voor de IGZ in het bijzonder.

Op 20 maart 2013 bied ik de Tweede Kamer mijn jaarverslag over 2012 aan. Als onderdeel daarvan besteed ik in deze jaarbrief aandacht aan de belangrijkste onderwerpen die spelen in de relatie tussen de burger en de IGZ.

Nieuwe Inspecteur-generaal

Het jaar 2012 was voor de IGZ een roerige periode vanwege het grote aantal incidenten en de publicatie van de uitkomsten van de onderzoeken van de heer Van der Steenhoven en mevrouw Sorgdrager. Tot nu toe blijken er belangrijke discussies gevoerd te worden over de taakopvatting van de IGZ en de wijze waarop de IGZ haar toezichtstaak vervult.

Tijdens het kennismakingsgesprek met de nieuwe Inspecteur-generaal mevrouw Van Diemen-Steenvoorde op 9 januari 2013 is mede hierover gesproken. De Inspecteur-generaal gaf hierbij een indruk van haar eerste impressies. Wij spraken bovendien over mogelijkheden om contacten met patiënten en hun naasten, die zich bij de IGZ melden, bevredigend te laten verlopen. Daarbij heb ik in het bijzonder aandacht gevraagd voor een niet-juridische benadering van meldingen, waarin persoonlijk contact, gelijkwaardigheid, mensen serieus nemen en met respect behandelen voorop staan. De nieuwe Inspecteur-generaal stond open voor mijn suggesties en op basis van deze kennismaking heb ik er vertrouwen in dat zij streeft naar een benadering waarin de mens centraal staat.

Kwaliteitssysteem nog steeds niet op orde

Uit het klachtenpatroon over de IGZ leid ik af dat dat een ruime meerderheid van de zorginstellingen en zorgverleners hun kwaliteitssysteem niet op orde hebben en dat er te veel ernstige incidenten zijn die wijzen op misstanden tussen patiënten enerzijds en zorgverleners en zorginstellingen anderzijds. Ook is er sprake van grote en structurele machtsongelijkheid tussen zorginstellingen en patiënten en is er gebrek aan instrumenten die een machts evenwicht kunnen bevorderen. De Inspecteur-generaal vertelde mij op basis van eerdere ervaringen dat zorginstellingen die hun kwaliteitssysteem op orde hebben ('in control' zijn) veelal ook op een constructieve wijze met klachten omgaan. Wat dat betreft hebben wij meen ik een gedeelde visie: goede klachtbehandeling is noodzakelijk voor de bewaking van de kwaliteit in de zorg. Toezicht en ingrijpen door de IGZ zouden meer een noodklep dan een dagelijkse praktijk moeten zijn. De veel voorkomende lankmoedigheid van zorginstellingen en zorgverleners ten aanzien van hun eigen kwaliteitsbewaking vormt daarbij echter een ernstige hinderpaal. Naar mijn mening zou er meer aandacht moeten komen voor het feit dat een ruime meerderheid van de zorginstellingen en zorgverleners hun kwaliteitssysteem niet op orde hebben en dat daardoor onnodig incidenten ontstaan die voorkomen moeten worden.

Klachten serieus nemen

Veel van de klachten die bij de Nationale ombudsman binnenkomen, vloeien voort uit het feit dat patiënten zich door zorginstellingen of zorgverleners niet serieus genomen voelen en daarom uiteindelijk bij de IGZ aankloppen. Het is belangrijk dat zorgverleners en zorginstellingen hun kwaliteitssystemen op orde brengen en in dat kader zorgvuldig omgaan met klachten van patiënten. Het is in dat licht onbevredigend dat vooral de rol van de IGZ bij herhaling publiekelijk ter discussie wordt gesteld wanneer een zorgverlener of instelling ondermaats presteert of zelfs ernstige fouten gemaakt heeft. Als Nationale ombudsman ben ik mij ervan bewust dat de IGZ voor een zware en complexe taak staat gelet op het grote aantal zorginstellingen en het feit dat er rond één miljoen zorgverleners zijn. Ik reken er echter op dat klachten serieus worden genomen.

Lange tijd in onzekerheid

Naast de rapporten die wij in 2012 hebben uitgebracht, zijn er nu nog steeds tientallen klachten bij ons in behandeling of inmiddels in 2013 met een rapport afgerond. Daarbij valt op dat er klachten zijn van patiënten en hun naasten, maar ook van zorgverleners zelf, die in hun gerechtvaardigde belangen zijn geschaad

doordat het IGZ onderzoek lang loopt. Als voorbeeld noem ik rapport 2013/018 over een arts die bijna drie jaar heeft moeten wachten voordat de IGZ uiteindelijk besliste dat er geen rapportage kwam. Het is ongewenst dat mensen zo lang in onzekerheid verkeren. Deze zaak illustreert een meer structureel probleem. Ik beveel de IGZ daarom aan op korte termijn een methode van onderzoeken en rapporteren te ontwikkelen die zowel degelijk als voortvarend is.

Rapporten over functioneren IGZ

Mede naar aanleiding van ons rapport *Geen gehoor bij de IGZ* van april 2012 heeft u twee commissies ingesteld onder leiding van de heer van Steenhoven ('Doorpakken') en mevrouw Sorgdrager ('Van incident naar effectief toezicht'). De Nationale ombudsman is in het kader van beide onderzoeken gehoord. Inmiddels heeft het kabinet op 15 februari jl. naar aanleiding van deze onderzoeksrapporten haar standpunt bepaald, waarbij meer handhaving door de IGZ voorop staat. De IGZ moet er voor de patiënt zijn en bij haar toezicht explicieter oog hebben voor de ervaringen van burgers. De menselijke maat moet voorop staan. Dit kabinetsstandpunt sluit nauw aan bij de conclusies en aanbevelingen van ons rapport *Geen gehoor bij de IGZ*. Als Nationale ombudsman ben ik gelukkig met deze keuze en kijk ik met belangstelling uit naar de resultaten van deze koerswijziging. Mocht de IGZ bij het realiseren hiervan gebruik kunnen maken van de kennis en ervaring van de Nationale ombudsman dan ben ik graag bereid om mee te denken.

Zorgloket

Het kabinet heeft gekozen voor het instellen van een Zorgloket dat als advies- en meldpunt voor patiënten gaat fungeren.¹ Dit loket zou volgens het kabinet materieel een zorgombudsfunctie moeten vervullen. Deze keuze heeft onze steun, zij het dat wij erop aandringen om zorgvuldig om te gaan met het woord 'ombudsfunctie' in dit verband. De Algemene wet bestuursrecht reserveert immers de term ombudsman voor de Nationale en de gemeentelijke ombudsman. Het naast elkaar bestaan van vele verschillende ombudsmannen en ombudsfuncties leidt, zo is onze ervaring, tot misverstanden bij burgers. Zie voor een overzicht: www.vindeenombudsman.nl.

¹ Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 33 149, nr. 17

Ons nummer

2013 0215 U

4

Slot

Graag ben ik beschikbaar voor nader overleg over de inrichting van het Zorgloket en ga ik met de Inspecteur-generaal samen met een vertegenwoordiging van uw departement in over de inhoud van deze brief. Hierbij leg ik graag het accent op de methode van onderzoeken en rapporteren.

Deze jaarbrief wordt ook aan de Inspecteur-generaal en de Tweede Kamer gestuurd. Hij komt tevens op de website van de Nationale ombudsman. Mocht u vragen hebben dan ben ik graag bereid tot een verdere toelichting.

Met vriendelijke groet,
De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer



Bijlage 1: aantal klachten over de Inspectie voor de Gezondheidszorg

	2011	2012
Aantal ontvangen klachten	23	89
Aantal behandelde klachten	23	86
Wijze van behandelen		
1. Interventies	3	5
2. Bemiddelingen	0	0
3. Onderzoeken met rapport	2	4
- Gegrond	2	3
- Deels gegrond	0	0
- Niet gegrond	0	0
- Geen oordeel	0	1
4. Onderzoeken met brief	0	3
5. Tussentijds opgelost of beëindigd	0	7
6. Verwijzen of informeren	18	67